

# ÜGYINTÉZÉSI TÁJÉKOZTATÓ

## ► TISZTELT ÜGYFELÜNK!

Egy biztosítási esemény bekövetkeztekor elbizonytalanodhatunk, hogy mi a teendő, mi szükséges ahhoz, hogy a baj esetére megkötött biztosításunk valóban enyhítse az anyagi veszteségeket. Ezért hasznos előre felkészülni, melyek biztosításunk kárfizetésének a feltételei, milyen iratok szükségesek az ügyintézéshez, hogy már a kár bekövetkeztekor gondoskodhassunk azokról, ezzel is meggyorsítva a kár rendezését.

Kiadványunkban a különböző területeken leggyakrabban felmerülő kérdéseket és az azokra adott válaszokat gyűjtöttük össze. Kérjük, hogy ezt a füzetet is őrizze meg a biztosítási ajánlat és kötvény, valamint a biztosítási feltételek mellett, mert kár esetén segítséget jelenthet a kárbejelentéshez és a kárrendezés menetének áttekintéséhez.

## ► TARTALOM

Személybiztosítások .....	3
Gépjárműbiztosítások .....	10
• Teendők casco kár esetén .....	11
⊕ Autó+ szolgáltatások .....	18
• Teendők kötelező gépjármű-felelősségbiztosítási kár bekövetkeztekor .....	21
Vagyongépjárműbiztosítások .....	30
Gyakori kérdések .....	34

Bizalomból biztonság



Biztosító

Az OTP Csoport partnere

13x  
Superbrands

1999 2000 2001 2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020

### SZEMÉLY- BIZTOSÍTÁSOK

#### ▶ ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK

Kérjük, hogy a szolgáltatási igény bejelentése előtt, a teljes körű tájékozódás érdekében, mindenképpen olvassa el a vonatkozó, hatályos biztosítási feltételeket.

FIGYELEM! A biztosításokkal kapcsolatos szolgáltatási igény bejelentése, azok elbírálása a Groupama Biztosítónál történik. Kérjük, amennyiben bármilyen kérdése merül fel a kárrendezéssel kapcsolatban, forduljon bizalommal a biztosító **ügyfélszolgálatához, TeleCenteréhez.**

#### ▶ HOL JELENTHETEM BE A SZOLGÁLTATÁSI IGÉNYEMET?

Biztosításával kapcsolatos szolgáltatási igényét a biztosító bármely **ügyfélszolgálatán** írásban, illetve faxon bejelentheti. Az irodákról, nyitvatartási idejükről érdeklődhet TeleCenterünk +36 1467 3500 telefonszámán és a [www.groupama.hu](http://www.groupama.hu) honlapon.

#### ▶ MENNYI IDŐN BELÜL KELL MEGTENNEM A BEJELENTÉST?

A bejelentést a biztosítási esemény bekövetkezését követően mielőbb, de legkésőbb **8 napon belül** kell megtennie.

#### ▶ MILYEN IRATOK SZÜKSÉGESEK A SZOLGÁLTATÁSI IGÉNY TELJESÍTÉSÉHEZ?

A szolgáltatási igény bejelentéséhez ki kell töltenie egy, az adott biztosítási eseménynek megfelelő „Szolgáltatási igénybejelentő” nyomtatványt. Kérjük, hogy a nyomtatványon telefonszámát is adja meg, hogy kollégáink az igénybejelentésével kapcsolatosan meg tudják keresni. A nyomtatványainkon is feltüntetjük azokat a további dokumentumokat, melyek a szolgáltatási igény elbírálásához szükségesek. Ezek a következők (a felsorolás nem teljes körű, a szolgáltatási igény elbírálásához szükséges dokumentumok teljes listája a biztosítási feltételeiben található):

## Minden „Baleset” biztosítási esemény esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Amennyiben hatósági eljárás történt, akkor az erre vonatkozó jogerős határozat vagy bírósági ítélet másolata/vádirat	Eljáró vagy területileg illetékes hatóság (pl. rendőrség), bíróság
Amennyiben a biztosítási esemény külföldön történik, az idegen nyelven kiállított dokumentumok hitelesített magyar fordításának másolata	Külföldi hatóság, hitelesített fordítóiroda
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy meghatalmazottja, kiskorú esetén törvényes képviselője
Első orvosi ellátás dokumentuma, ambuláns lap, röntgen lelet	Az Ön kezelésében részt vevő gyógyintézet
Eredeti kötvény vagy kötvény elvesztési nyilatkozat (lakásbiztosítás esetén nincs rá szükség)	Biztosító

## Lejáratú szolgáltatási igénybejelentés esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy hivatalos meghatalmazottja, kiskorú esetén törvényes képviselője
Eredeti kötvény	Biztosító
Eredeti kötvény hiányában a kötvény elvesztési nyilatkozat, két tanú aláírásával hitelesítve (2006.07.01 előtti szerződések esetében)	Ügyfélszolgálati iroda
Azonosító okmány (személyazonosító igazolvány vagy érvényes útlevél, vagy kártyaformátumú vezetői engedély és lakcímkártya)	Kormányablak
Azonosítási adatlap	Ügyfélszolgálati iroda
Amennyiben a szerződő cég, akkor cégkivonat (3 hónapnál nem régebbi)	Cégbíróság
Amennyiben a szerződő cég, akkor aláírási címpéldány (3 hónapnál nem régebbi)	Közjegyző
Banki igazolás hiteltörlesztési engedélyről	Hitelt nyújtó bank

## Visszavásárlási szolgáltatási igénybejelentés esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy meghatalmazottja, kiskorú esetén törvényes képviselője
Eredeti kötvény	Biztosító
Eredeti kötvény hiányában a kötvény elvesztési nyilatkozat, két tanú aláírásával hitelesítve (2006.07.01 előtti szerződések esetében)	Ügyfélszolgálati iroda
Azonosító okmány (személyazonosító igazolvány vagy érvényes útlevél, vagy kártyaformátumú vezetői engedély és lakcímkártya)	Kormányablak
Azonosítási adatlap	Ügyfélszolgálati iroda
Amennyiben a szerződő cég, akkor cégkivonat (3 hónapnál nem régebbi)	Cégbíróság
Amennyiben a szerződő cég, akkor aláírási címpéldány (3 hónapnál nem régebbi)	Közjegyző
Banki igazolás hiteltörlesztési engedélyről	Hitelt nyújtó bank

## Részvisszavásárlási szolgáltatási igénybejelentés esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy meghatalmazottja, kiskorú esetén törvényes képviselője
Azonosító okmány (személyazonosító igazolvány vagy érvényes útlevél, vagy kártyaformátumú vezetői engedély és lakcímkártya)	Kormányablak
Azonosítási adatlap	Ügyfélszolgálati iroda
Amennyiben a szerződő cég, akkor cégkivonat (3 hónapnál nem régebbi)	Cégbíróság
Amennyiben a szerződő cég, akkor aláírási címpéldány (3 hónapnál nem régebbi)	Közjegyző
Bank hozzájáruló nyilatkozata	Hitelt nyújtó bank

## Halál esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Halotti anyakönyvi kivonat	A haláleset helye szerint illetékes Önkormányzat
Halottvizsgálati bizonyítvány másolata	A boncolást végző intézet vagy a halált megállapító orvos.
Boncolási jegyzőkönyv (ha készült) másolata	A boncolást végző orvos vagy gyógyintézet
Halotti zárójelentés (epikrizis) másolata (ha készült)	Gyógyintézet, ahol az elhalálozás történt
Baleseti jegyzőkönyv másolata (ha készült)	Munkáltató vagy hatósági szerv
A balesetet követő első ellátás dokumentációja (ha a halál baleset miatt történt)	Az elhunytat a balesettel kapcsolatban ellátó gyógyintézet
A betegséggel kapcsolatos összes orvosi dokumentáció, orvosi igazolás a betegség első diagnosztizálásának időpontjától (ha a halál betegség miatt történt)	Az elhunyt háziorvosa és a kezelésében részt vevő gyógyintézetek
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy hivatalos meghatalmazottja, kiskorú esetén törvényes képviselője
Eredeti kötvény vagy annak hiányában kötvény elvesztési nyilatkozat	Biztosító
Az igénybejelentő azonosító okmányának másolata	
Kiegészítő temetési biztosítás és baleseti halál esetén a temetési számlák másolata amennyiben a termék tartalmaz erre vonatkozó fedezetet	Szolgáltató

## Minden „Betegségi” szolgáltatási igénybejelentés esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy meghatalmazottja, kiskorú esetén törvényes képviselője
Kórházi zárójelentés (ha van)	Gyógyintézet, ahol a kezelés történt
Vizsgálati lapok	Gyógyintézet, ahol a kezelés történt
Betegségére vonatkozó minden egyéb orvosi dokumentum	Az Ön háziorvosa és az Ön kezelésében részt vevő gyógyintézetek

## Törlesztési Biztosítások esetén (kockázatonkénti táblázatok dokumentumai mellett)

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Hiánytalanul és pontosan kitöltött szolgáltatási igénybejelentő mellett csatlakozási nyilatkozat (amennyiben rendelkezésre áll)	A hitelszerződés aláírásakor az OTP Bank bankfiókja
Amennyiben hatósági eljárás történt, akkor az erre vonatkozó iratok hiteles másolata	Eljáró vagy területileg illetékes hatóság (pl. rendőrség), bíróság
Amennyiben a biztosítási esemény külföldön történik, az idegen nyelven kiállított dokumentumok hitelesített magyar fordításának másolata	Külföldi hatóság, hitelesített fordítóiroda

## Munkanélküliség esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
A munkáltató felmondó levelének másolata	A volt munkáltató
A megszünt, megszüntetett munkaviszonyra vonatkozó munkaszerződés másolata	
Munkaügyi központ által kiállított igazolás arról, hogy álláskeresőként mikor és meddig regisztráltak	Az Ön lakhelye szerinti Munkaügyi Központ
Az álláskeresői járadék iránti kérelem és az erre vonatkozó megállapító (esetleg elutasító) határozat másolata.	
„A biztosítási jogviszonyról és egészségbiztosítási ellátásokról szóló igazolvány” másolata, ha nem online történik az igénybejelentés	Az Ön lakhelye szerinti Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő ügyfélszolgálat
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy meghatalmazottja, kiskorú esetén törvényes képviselője
Hiánytalanul és pontosan kitöltött szolgáltatási igénybejelentő mellett csatlakozási nyilatkozat (amennyiben rendelkezésre áll)	OTP Bank (Törlesztési biztosítás esetén)
Azonosító okmány másolata	

## ■ Keresőképtelenség esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
„Orvosi igazolás a keresőképtelen állományba vételről” igazolás másolata	
A keresőképtelenséget okozó betegség vagy baleseti sérülés diagnózisának megnevezését és kódját olvasható formában (nyomtatott betűkkel) tartalmazó orvosi igazolás	Az Ön háziorvosa és az Ön kezelésében részt vevő gyógyintézetek
Amennyiben kórházi ápolás is történt, akkor zárójelentés, illetve minden egyéb kórházi dokumentum másolata	
Baleseti jegyzőkönyv másolata (ha készült)	Munkáltató vagy hatósági szerv
Hiánytalanul és pontosan kitöltött szolgáltatási igénybejelentő mellett csatlakozási nyilatkozat (amennyiben rendelkezésre áll)	Csatlakozási nyilatkozat OTP Bank (Törlesztési biztosítás esetén)
A betegséggel kapcsolatos összes orvosi dokumentáció, orvosi igazolás a betegség első diagnosztizálásának időpontjától	Az Ön háziorvosa és az Ön kezelésében részt vevő gyógyintézetek
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy meghatalmazottja, kiskorú esetén törvényes képviselője
Azonosító okmány másolata	

## ■ 1-30% közötti vagy 31-50% közötti nem rehabilitálható egészségi állapot esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
A rehabilitációs hatóság egészségi állapot mértékét megállapító határozatának másolata	Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal
Amennyiben az egészségi állapot csökkenés oka betegség, a betegséggel kapcsolatos orvosi dokumentációk másolata	Az Ön háziorvosa és az Ön kezelésében részt vevő gyógyintézetek
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy meghatalmazottja, kiskorú esetén törvényes képviselője
Rokkantsági vagy rehabilitációs járadék megállapításáról szóló határozat másolata	Magyar Államkincstár

## ■ Balesetből eredő egészségkárosodás esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
A rehabilitációs hatóság egészségi állapot mértékét megállapító jogerős határozatának másolata (ha született ilyen határozat)	Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal
Minden egyéb, az egészségkárosodásra vonatkozó orvosi dokumentáció hiteles másolata	Az Ön háziorvosa és az Ön kezelésében részt vevő gyógyintézetek
Baleseti jegyzőkönyv másolata (ha készült)	Munkáltató vagy hatósági szerv
Szolgáltatási igénybejelentő	Szolgáltatási összeg felvételére jogosult személy vagy meghatalmazottja, kiskorú esetén törvényes képviselője

A dokumentumokat a „Szolgáltatási igénybejelentő” nyomtatvánnyal együtt kell benyújtania az ügyfélszolgálati munkatársaink részére. Az eredeti dokumentumokat munkatársaink egy másolat készítése után azonnal visszaadják Önnek. **A Baleseti és Betegségi szolgáltatások esetén a felsorolt dokumentumokon kívül egyéb más – a biztosítási feltételeinkben meghatározott – iratokat is kérhet társaságunk, melyek szükségesek a jogalap elbírálásához.**

### ► TOVÁBBI TEENDŐK

A vonatkozó, hatályos biztosítási feltételekben foglaltak szerint **havonta kell benyújtania** a társaságunk részére keresőképtelenség esetén az „Orvosi igazolás a folyamatos keresőképtelenségről”, munkanélküliség esetén a Munkaügyi Központ által kiállított „Hatósági bizonyítvány” igazolásokat. Amennyiben Ön nem nyújtja be ezeket az iratokat, akkor társaságunk befejezettnek tekinti a biztosítási szolgáltatást, és csak akkor szolgálat visszamenőleges hatállyal, ha Ön pótolja ezeket az igazolásokat. Ebben az esetben a késedelem miatt felmerült kamatot, egyéb költséget társaságunk nem fizet.

### ► MIKOR KAPOM MEG A SZOLGÁLTATÁSI ÖSSZEGET?

Társaságunk a szolgáltatást **az igényelt összes dokumentum benyújtásától számított 15 napon belül teljesíti**. Törlesztési biztosítások vonatkozásában a biztosító mindig csak utólagosan fizeti meg az esedékes szolgáltatási összeget, ezért Önnek a biztosító teljesítésétől függetlenül is folyamatosan gondoskodnia kell a havi törlesztőrészek kiegyenlítéséről.

## GÉPJÁRMŰ-BIZTOSÍTÁSI TUDNIVALÓK

### TEENDŐK CASCO KÁR ESETÉN

#### ▶ MI A KÁRBEJELENTÉSI HATÁRIDŐ?

A káreseményt 2 munkanapon belül be kell jelenteni.

#### ▶ HOL ÉS HOGYAN JELENTHETŐ BE A KÁRESEMÉNY?

Interneten	<a href="http://www.groupama.hu">www.groupama.hu</a> , <a href="http://www.groupamadirekt.hu">www.groupamadirekt.hu</a>
Telefonon	TeleCenter +36 1 467 3500
Ügyfélszolgálati irodáinkban	Elérhetőség honlapunkon található.
Faxon	+36 1 462 3700

## GÉPJÁRMŰ- BIZTOSÍTÁSOK

#### ▶ KÁRBEJELENTÉSHEZ MILYEN INFORMÁCIÓK ÉS ADATOK SZÜKSÉGESEK?

- Káresemény időpontja
- Káresemény helyszíne
- Káresemény leírása
- Károsult gépjármű forgalmi rendszáma
- Károsult gépjármű típusa
- Károsult gépjármű forgalmi engedélyébe bejegyzett tulajdonos neve, lakcíme, telefonszáma
- Rendőrségi intézkedés történt-e
- Kárfelvételhez a kárszemle Ön által kért helyének adatai
- Kapcsolattartó személye és telefonjának száma



## ► MIRE VAN SZÜKSÉG A KÁRRENDEZÉSHEZ?

### ■ Töréskár esetén

- Kitöltött és aláírt „Gépjármű kárbejelentő” formanyomtatvány
- A gépjármű forgalmi engedélyének másolata
- A gépjárművezető jogosítványának másolata (parkoló gépjármű esetén erre nincs szükség)
- Törzskönyv másolata
- A tulajdonjog korlátozása esetén meghatalmazás a finanszírozótól a kártérítés felvételére
- Rendőri intézkedés esetén a rendőrségi jegyzőkönyv, később, ha rendelkezésre áll, a rendőrségi határozat másolata

### ■ Lopáskár (gépjármű eltulajdonítása) esetén

- Kérdőív lopáskárhoz
- A gépjármű forgalmi engedélye
- Nyilatkozat vizsgálat kiszervezéséhez
- Rendőrségi feljelentés
- Nyomozást felfüggesztő, nyomozást részben mellőző vagy nyomozást megszüntető határozat
- Gépjármű összes kulcsa, távkapcsolója és jeladója
- Szervizkönyv
- Törzskönyv

**A fenti iratok minden esetben szükségesek, de a biztosítási feltételekben meghatározott további iratok bekérése is szükséges lehet a kárigény elbírálása érdekében.**



## ► HASZNOS TANÁCSOK

- Minél előbb jelentse be a káreseményt.
- Személyi sérüléses balesetnél, illetve ha külföldi rendszámú a károkozó gépjármű, mindig hívjon rendőrt.
- Amennyiben Ön baleset részese, minden esetben a többi érintettel közösen kell kitölteni a Baleseti bejelentőt (kék-sárga). Amennyiben a felelősség kérdésében sikerült megállapodniuk, akkor a 14-es „megjegyzés” rovatba a vétkes járművezető a következő szöveget írja: „A baleset okozásáért a felelősségemet elismerem”, és saját kezű aláírásával hitelesítse a nyilatkozatot.
- Rendőri intézkedés esetén is ki kell tölteni a Baleseti bejelentőt, ha a hatóság nem javasol mást.
- Amennyiben lehetősége van, mobiltelefonjával készítsen fotókat a helyszínről, a sérülésekről, a sérült járművekről.
- Balesetnél a szétszóródott nagyobb alkatrészek (például lökhárító, index, hűtőrács stb.) összeszedése és megőrzése szükséges.
- A baleset során sérült jármű állapotán ne változtasson.
- A mozgásképtelen gépjármű szemléje a tárolási helyen történik.

## ► MIKOR KEZDŐDHET A KÁR HELYREÁLLÍTÁSA?

A károsodott gépjármű állapotán csak a kárfelvétel megtörténte után lehet változtatni. **A javítást, a kár helyreállítását csak a kárszemlét követően szabad elkezdni.**



## ▶ MI A KÁRFELVÉTEL (JÁRMŰ SZEMLE) MENETE?

Társaságunk kárszakértője a kárbejelentést követő 2 munkanapon belül felveszi Önnel a kapcsolatot, és a helyszíni szemlére az Önnel előre egyeztetett helyen és időpontban kerül sor. A kárfelvétel során kárszakértőnk fotódokumentációt készít a sérült gépjárműről, és kárfelvételi jegyzőkönyvet állít ki, melynek egy példányát átadja Önnek. Kérjük, ezt őrizze meg! A szakértő a kárfelvételi jegyzőkönyvön mindig rögzíti, hogy a gépjármű javítható-e vagy sem. Amennyiben a gépjármű gazdaságosan javítható, megkezdhető a javítása. Késég esetén javítási árajánlat csatolását kérhetjük, mely alapján eldönthető, hogy a gépjármű gazdaságosan javítható-e. A már rendelkezésre álló iratokat adja át a kárszakértőnek.

## ▶ MIKOR SZÜKSÉGES PÓTSZEMLÉT KÉRNI?

A kártérítési összeg meghatározásakor kiemelten fontosak a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzített információk, mivel csak a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzített sérülésekkel kapcsolatos helyreállítás költségei téríthetők meg. Amennyiben a javítás során a kárfelvételi jegyzőkönyvben nem rögzített sérülést észlel a javító, pótszemlét kell kérni. A pótszemlét javasoljuk kérje

- közvetlenül a kárszakértőtől vagy
- telefonon a TeleCenter +36 1 467 3500 számán.

## ▶ MI A KÁR KIFIZETÉSÉNEK FELTÉTELE?

A kárkifizetés feltétele minden esetben **a káresemény időpontjában érvényes, díjjal rendezett casco biztosítás, a biztosítási fedezet megléte, az adott kár műszaki azonosítása, a szolgáltatás igénybevételére való jogosultság.**

A jogalap és az összegszerűség a felülvizsgálat függvényében változhat. Ilyen esetben a jogalapot és összegszerűséget bizonyító utolsó dokumentum beérkezésétől számított 15 nap a szolgáltatás teljesítési határideje.

## ▶ SZÁMLÁS KÁRRENDEZÉS ESETÉN MI A TEENDŐ?

Ebben az esetben a szolgáltatási összeg meghatározása utólag, a benyújtott javítási számla alapján történik. Amennyiben az árajánlat szükségességét a szakértő a kárfelvételi jegyzőkönyvön előírta, kérjük, juttassa el azt kárszakértő kollégáknak. Javasoljuk, hogy a későbbi számlaviták elkerülése érdekében a javítás megkezdése előtt a javítást végző szolgáltatótól akkor is kérjen részletes árajánlatot, ha azt nem írták elő, és az árajánlatot juttassa el a kárszakértő kollégáinkhoz. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy valamely alkatrész cseréje esetén az adott alkatrész átlagos magyarországi árát térítjük meg, maximum a magyarországi márkaképviselet által megadott értékig. Amennyiben a javítás nem márkaszervizben történik, a számlán szereplő alkatrészek magyarországi márkaképviselet által megadott új árát csak abban az esetben tudjuk téríteni, ha az alkatrészek származásáról megfelelő beszerzési számlát is csatolnak. Kérjük a későbbi kellemetlenségek elkerülése érdekében, hogy ilyen esetben szíveskedjen a javítónak jelezni a beszerzési számla szükségességét.

Az Ön biztonsága érdekében a biztonságtechnikai berendezéseket (pl. légszák, övfeszítő) társaságunk kizárólag márkaszervizben történő beszerzés és beszerelés esetén téríti meg. Társaságunk országszerte több száz javítóval kötött együttműködési megállapodást, melyek listáját és elérhetőségét megtalálja a [www.groupama.hu](http://www.groupama.hu) vagy a [www.groupamadirekt.hu](http://www.groupamadirekt.hu) címen. Amennyiben a szerződött javítóink közül sikerül kiválasztania az Önnek leginkább megfelelő szervizt, a fizetés alkalmával csak az Önt terhelő részt (pl. önrész) kell a javító részére befizetnie, a javítás e fölötti költségét a biztosító a javító részére téríti.







## ▶ HOGYAN TÖRTÉNIK A TOTÁLKÁROS GÉPJÁRMŰ KÁRRENDEZÉSE?

Amennyiben a gépjármű helyreállítása gazdaságtalan, akkor gazdasági totálkárról beszélünk. Ebben az esetben kártérítésként a gépjármű káridőponti értékének a maradványértékkel, az önrésszel, továbbá az évfordulóig esedékes díjjal csökkentett összege kerül kifizetésre. A roncs értékesítésében károsult ügyfeleink segítségére kívánunk lenni, ezért jellemzően vételi ajánlatot szerzünk be a roncs értékére vonatkozóan – amikor felmerül az értékesítési szándék – roncs-kereskedéssel foglalkozó cégektől, melyről írásban tájékoztatjuk a forgalmi engedély szerinti tulajdonost. A kártérítési összeg megállapításakor ezeket a vételi ajánlatokat vesszük figyelembe. A sérült gépjárművel természetesen minden esetben a károsult rendelkezik.

**Az általunk közölt roncsértéknél alacsonyabb összegben történő roncsértékesítéshez – értékesítést megelőzően – társaságunk írásbeli engedélyének beszerzése szükséges.**

## ▶ MEGSÉRÜLT GÉPJÁRMŰ SZÁLLÍTÁSI SZÁMLÁJA MIKOR TÉRÍTHETŐ?

Előfordulhat, hogy a jármű olyan mértékben megsérül, hogy azzal tovább közlekedni nem lehetséges. (pl. kilyukad a hűtő, eltörik valamelyik futómű alkatrész, stb.) A biztosító ebben az esetben megtéríti a szükséges és indokolt szállítás költségét. Lényeges azonban tudni, hogy egyes casco biztosítási módozatok a biztosítási feltételekben korlátozzák a szállításra fizethető kártérítés mértékét, továbbá azt is, hogy a Bázis Casco Biztosítás nem tartalmazza ezt a szolgáltatást.

Kérjük ezért, hogy amennyiben casco biztosításának terhére kívánja szállítási igényét benyújtani, szíveskedjen a szerződéskötéskor átvett casco biztosítási feltételekben ellenőrizni a szállításra vonatkozó szabályozásokat. Több szállítás megtérítésére csak előzetes egyeztetés alapján van lehetőség.

## ▶ FINANSZÍROZOTT GÉPJÁRMŰ ESETÉN HOGYAN KELL ELJÁRNI?

Amennyiben a sérült gépjármű finanszírozott, kérjük a biztosítási szolgáltatás átvételére szóló meghatalmazást beszerezni a finanszírozótól (kivéve a gazdasági totálkár esetét vagy ha a gépjárművét ellopják, mivel ilyenkor a szolgáltatási összeg a finanszírozó részére kerül kifizetésre).

## ▶ MILYEN MÓDON TÖRTÉNHEK A KÁR KIFIZETÉSE?

A kárkifizetés történhet kérése szerint:

- Postai úton (csak magánszemély részére): ebben az esetben a 15 napos teljesítési határidőbe nem számít be a biztosító által teljesített postai befizetés és a posta általi kifizetés közötti időtartam.
- Banki átutalással: amennyiben Ön rendelkezik lakossági folyószámlával, kérjük, a kár bejelentésekor a Gépjármű kárbejelentő formanyomtatványon ezt jelölje meg.
- A kártérítési összeg átutalása – pénzfelvételelre szóló meghatalmazás alapján – a javító részére is történhet.



## AUTÓ+ SZOLGÁLTATÁSOK

**autó+**  
SZOLGÁLTATÁSOK

### + HÁZHOZAUTÓ SZOLGÁLTATÁS

Magyarországon egyedülálló szolgáltatás, melynek keretében társaságunk kiemelt partnerein keresztül térítésmentes többlétszolgáltatásokat biztosít ügyfelei számára.

#### ▶ MIKOR VEHETŐ IGÉNYBE A HÁZHOZAUTÓ SZOLGÁLTATÁS?

Javítható töréskárok esetén társaságunk az előzetes vizsgálatok alapján ajánlja fel a HázHozAutó Szolgáltatást.

#### ▶ MILYEN INGYENES SZOLGÁLTATÁSOKAT JELENT EZ AZ ÖN SZÁMÁRA?

A területileg illetékes kiemelt partnerünk

- egy órán belül felveszi a kapcsolatot Önnel, egyezteti a javítást és a vállalt szolgáltatások időpontját;
- a **Hozom-viszem szolgáltatás** keretében kért helyszínre (lakás, munkahely, stb.) megy a sérült járműért, és oda is viszi vissza a javítást követően;
- **térítésmentes csereautót biztosít** a javítás teljes idejére;
- a járművét **külső-belső takarítás** után kapja vissza;
- az elvégzett javításra a jogszabály által előírt 6 hónap helyett **12 hónapos garanciát vállal;**
- átvállalja Öntől a teljes körű kárügyintézkést.



## TEENDŐK KÖTELEZŐ GÉPJÁRMŰ- FELELŐSSÉGBIZTOSÍTÁSI KÁR ESETÉN

### ▶ MIT NEVEZÜNK KÖTELEZŐ GÉPJÁRMŰ-FELELŐSSÉGBIZTOSÍTÁSI KÁRNAK?

A gépjármű-felelősségbiztosítási kárnak az idegen gépjármű által okozott kárt tekintjük. A gépjármű üzemeltetőjének kötelező felelősségbiztosításáról szóló rendelkezés értelmében a biztosítási szerződés alapján a biztosító a gépjármű üzemeltetése során okozott kárt tartozik megtéríteni a jogszabály előírásainak megfelelően.

### ▶ MI A KÁRBEJELENTÉSI HATÁRIDŐ?

**A károsultnak a káreseményt a lehető leghamarabb, de legkésőbb 30 napon belül be kell jelentenie a károkozó biztosítója felé** (károkozás esetén a károkozónak 5 munkanap nap áll rendelkezésére a káresemény bejelentésére a saját biztosítója felé).

### ▶ HOL ÉS HOGYAN JELENTHETŐ BE A KÁRESEMÉNY?

Interneten	<a href="http://www.groupama.hu">www.groupama.hu</a> , <a href="http://www.groupamadirekt.hu">www.groupamadirekt.hu</a>
Telefonon	TeleCenter +36 1 467 3500
Ügyfélszolgálati irodáinkban	Elérhetőség honlapunkon található.
Faxon	+36 1 462 3700

### ➕ SZÉLVÉDŐ EXPRESSZ SZOLGÁLTATÁS

Gyors, korrekt, kedvezményes, akár ingyenes üvegcár-javítás és csere az Ön által kért helyszínen.

### ▶ MIKOR VEHETŐ IGÉNYBE A SZÉLVÉDŐ EXPRESSZ SZOLGÁLTATÁS?

Üvegcárok esetén az előzetes vizsgálatok alapján ajánljuk fel a szolgáltatást Önnek.

### ▶ MILYEN SZOLGÁLTATÁSOKAT NYÚJT?

A területileg illetékes kiemelt partnerünk

- egy órán belül felveszi a kapcsolatot Önnel, egyeztetni a javítást és a vállalt szolgáltatások időpontját;
- mobil szolgáltatás keretében az Önnel egyeztetett időpontban és az Ön által kért helyszínen végzi el a javítást;
- Önnek csak a javítás idejére, maximum 2 órára kell nélkülöznie autóját;
- 10% erejéig átvállalja az önrészt Öntől, azaz 10%-os önrész esetén teljesen díjmentes a javítás, 20%-os önrésznél pedig csak 10% fizetendő.
- élettartam garanciát vállal az elvégzett munkára, bármilyen javításból eredő problémát díjmentesen orvosol.
- átvállalja Öntől a teljes körű kárügyintézkést.

A szolgáltatások igénybevételének a feltétele minden esetben a biztosítási fedezet megléte, az adott kár műszaki azonosítása és a kárigény megalapozottsága.



## ▶ KÁRBEJELENTÉSHEZ MILYEN INFORMÁCIÓK ÉS ADATOK SZÜKSÉGESEK?

- Káresemény időpontja
- Káresemény helyszíne
- Káresemény leírása
- Károsult gépjármű forgalmi rendszáma
- Károsult gépjármű típusa
- Károsult gépjármű forgalmi engedélyébe bejegyzett tulajdonos vagy üzemben tartó neve, lakcíme, telefonszáma
- Károkozó gépjármű forgalmi rendszáma
- Károkozó neve (tulajdonos, gépjárművezető)
- Rendőrségi intézkedés történt-e
- Kárfelvételhez a szemle Ön által kért helye
- Kapcsolattartó személye és mobiltelefonjának száma

## ▶ A KÁRRENDEZÉSHEZ MILYEN IRATOK SZÜKSÉGESEK?

- A helyszínen kitöltött „Európai baleseti bejelentő” (kék-sárga)
- Kitöltött és aláírt „Gépjármű kárbejelentő” formanyomtatvány
- Gépjármű forgalmi engedély másolata
- Jármű vezetőjének jogosítvány másolata (parkoló gépjármű esetén erre nincs szükség)
- Rendőri intézkedés esetén a rendőrségi jegyzőkönyv, továbbá később, ha rendelkezésre áll, a rendőrségi határozat
- Törzskönyv másolata
- A tulajdonjog korlátozása esetén meghatalmazás a finanszírozótól a kártérítés felvételére (kivéve a totálkár esetét, mert ekkor a kártérítési összeg a finanszírozó részére kerül kifizetésre)

**A fenti iratok minden esetben szükségesek, de további iratok bekérése is szükséges lehet.**



## ▶ TOVÁBBI SZÜKSÉGES IRATOK

### ■ Kötelező gépjármű-felelősségbiztosításra bejelentett személy sérüléssel járó károk esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Balesettel kapcsolatos kárigény írásban, jogcímenként összegszerűen felsorolva, az igényt alátámasztó dokumentumokkal együtt (számlák, nyugták stb.)	
Balesetet követő első ellátásról kiállított, valamint a további orvosi kezelések dokumentumai (kórházi zárójelentés, ambuláns lap)	Gyógyintézet, ahol a kezelés történt
Rendőrségi határozat, vádirat, bírósági ítélet vagy a közvetítői eljárás során keletkezett iratok	Eljáró illetékes hatóság
Keresetvesztés érvényesítése esetén a kiküldött nyomtatvány kitöltve	Munkáltató, táppénzkifizető hely

### ■ Kötelező gépjármű-felelősségbiztosításra bejelentett halálos kimenetelű balesetek esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Balesettel kapcsolatos kárigény írásban, jogcímenként összegszerűen felsorolva, az igényt alátámasztó dokumentumokkal együtt (számlák, nyugták stb.)	
Halotti anyakönyvi kivonat	A lakóhely szerinti illetékes önkormányzat
Hagyatékátadó végzés (másolatban)	A lakóhely szerinti illetékes közjegyző
Jogalaphoz rendőrségi határozat vagy bírói ítélet	Eljáró illetékes hatóság

### ■ Kötelező gépjármű-felelősségbiztosításhoz kapcsolódó közlekedési balesetbiztosítás terhére bejelentett halálos kimenetelű baleset esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
A gépjármű forgalmi engedélye	
A gépjárművet a baleset bekövetkezésekor vezető személy vezetői engedélye	
Halotti anyakönyvi kivonat	A lakóhely szerinti illetékes önkormányzat
Örökös minőséget megállapító közjegyzői határozat	A lakóhely szerinti illetékes közjegyző
Jogalaphoz rendőrségi határozat vagy bírói ítélet	Eljáró illetékes hatóság

## ■ Kötelező gépjármű-felelősségbiztosításhoz kapcsolódó közlekedési balesetbiztosítás terhére bejelentett legalább 76%-os mértékű közlekedési baleseti rokkantság esetén

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
A gépjármű forgalmi engedélye	Kormányablak
A gépjárművet a baleset bekövetkezésekor vezető személy vezetői engedélye	Kormányablak
Balesetet követő első ellátásról kiállított, valamint a további orvosi kezelések dokumentumai (kórházi zárójelentés, ambuláns lap)	Gyógyintézet, ahol a kezelés történt
Jogalaphoz rendőrségi határozat vagy bírói ítélet	Eljáró illetékes hatóság

## ▶ HASZNOS TANÁCSOK

- Minél előbb jelentse be a káreseményt.
- Személyi sérüléssel minden esetben hívjon rendőrt.
- Amennyiben Ön baleset részese, minden esetben a többi érintettel közösen kell kitölteni a „Baleseti bejelentő”-t. Amennyiben a felelősség kérdésében sikerült megállapodniuk, akkor a 14-es „megjegyzés” rovatba a vétkes járművezető a következő szöveget írja: „A baleset okozásáért a felelősségemet elismerem”. Fontos, hogy a situációnak megfelelő mezőt lássák el jelöléssel.
- GFB-re jelentett károk esetében a leggyorsabb bejelentéshez használja a MABISZ honlapjáról elérhető e-kárbejelentő alkalmazást.
- Amennyiben vitás a felelősség kérdése, megegyezhetnek, hogy rendőri közreműködést kérnek, de mindenképpen célszerű a szemtanúk adatainak rögzítése is.
- Rendőri intézkedés esetén is ki kell tölteni a „Baleseti bejelentő”-t, ha intézkedés közben a hatóság másként nem rendelkezik.
- Balesetnél a szétszóródott nagyobb alkatrészek (például lökhárító, index, hűtőrács stb.) összeszedése és megőrzése szükséges.
- A baleset során sérült jármű állapotán ne változtasson.
- A mozgásképtelen gépjármű szemléje a tárolási helyen történik.

## ▶ MIKOR KEZDŐDHET A KÁR HELYREÁLLÍTÁSA?

A károsodott gépjármű állapotán csak a kárfelvétel megtörténte után lehet változtatni. **A javítás és a kár helyreállítása csak a kárszemlét követően kezdhető el.**

## ▶ MI A KÁRFELVÉTEL (JÁRMŰ SZEMLE) MENETE?

Társaságunk kárszakértője a kárbejelentést követő 2 munkanapon belül felveszi Önnel a kapcsolatot, és a helyszíni szemlére az Önnel előre egyeztetett helyen és időpontban kerül sor. A kárfelvétel során kárszakértőnk fotódokumentációt készít a sérült gépjárműről, és kárfelvételi jegyzőkönyvet állít ki, melynek egy példányát átadja Önnek. Kérjük, ezt őrizze meg. A szakértő a kárfelvételi jegyzőkönyvön mindig rögzíti, hogy a gépjármű javítható-e vagy sem. Amennyiben a gépjármű gazdaságosan javítható, megkezdhető a gépjármű javítása. Kétség esetén javítási árajánlat csatolását kérhetjük, mely alapján eldönthető, hogy a gépjármű gazdaságosan javítható-e. A már rendelkezésre álló iratokat kérjük, adja át a kárszakértőnek.

## ▶ MIKOR SZÜKSÉGES PÓTSZEMLÉT KÉRNI?

A kártérítési összeg meghatározásakor kiemelten fontosak a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzített információk, mivel csak a kárfelvételi jegyzőkönyvben rögzített sérülésekkel kapcsolatos helyreállítás költségei téríthetők meg. Amennyiben a javítás során a kárfelvételi jegyzőkönyvben nem rögzített sérülést észlel a javító, pótszemlét kell kérni. A pótszemlét javasoljuk kérje

- közvetlenül a kárszakértőtől vagy
- telefonon a TeleCenter +36 1 467 3500 számán.

## ▶ MI A KÁRKIFIZETÉS FELTÉTELE?

A kárkifizetés feltétele minden esetben a káresemény időpontjában érvényes, díjjal rendezett biztosítás, a biztosítási fedezet megléte, az adott kár műszaki azonosítása és a kárigény megalapozottsága.

## ▶ HOGYAN TÖRTÉNIK A KÁRRENDEZÉS?

A gépjármű javíthatósága esetén az Ön választásának megfelelően a kárrendezés történhet:

- javítási számla alapján vagy
- társaságunk kalkulációja során megállapított összeg kifizetésével.





## ▶ MI A TEENDŐ SZÁMLÁS KÁRRENDEZÉS ESETÉN?

Ebben az esetben a kártérítési összeg meghatározása utólag, a benyújtott javítási számla alapján történik. Amennyiben az árajánlat szükségességét a szakértő a kárfelvételi jegyzőkönyvön előírta, kérjük, juttassa el azt kárszakértő kollégánknak. Javasoljuk, hogy a későbbi számlaviták elkerülése érdekében a javítás megkezdése előtt a javítást végző szolgáltatótól akkor is kérjen részletes árajánlatot, ha azt nem írták elő, és az árajánlatot juttassa el a szakértő kollégánkhoz. Tájékoztatjuk, hogy valamely alkatrész cseréje esetén az adott alkatrész átlagos magyarországi árát térítjük meg, maximum a magyarországi márkaképviselő által megadott értékig. Amennyiben a javítás nem márkaszervizben történik, a számlán szereplő alkatrészek magyarországi márkaképviselő által megadott új árát csak abban az esetben tudjuk téríteni, ha az alkatrészről magyarországi márkaszerviz által kibocsátott beszerzési számlát is csatolnak. Kérjük a későbbi kellemetlenségek elkerülése érdekében, hogy ilyen esetben szíveskedjen a javítónak jelezni a beszerzési számla szükségességét. Az Ön biztonsága érdekében a biztonságtechnikai berendezéseket (légzsák, övfeszítő stb.) társaságunk kizárólag márkaszervizben történő beszerzés és beszerelés esetén téríti meg. Szeretnénk felhívni figyelmét, hogy társaságunk országsszerte több száz javítóval kötött együttműködési megállapodást, melyek listáját és elérhetőségét megtalálja a [www.groupama.hu](http://www.groupama.hu) vagy a [www.groupamadirekt.hu](http://www.groupamadirekt.hu) címen. Amennyiben a szerződött javítóink közül sikerül kiválasztania az Önnek leginkább megfelelő szervizt, a fizetés alkalmával csak az Önt terhelő részt (pl. értékelkedés stb.) kell a javító részére befizetnie, a javítás e fölötti költségét a biztosító a javító részére téríti.

## ▶ HOGYAN TÖRTÉNIK A TOTÁLKÁROS GÉPJÁRMŰ KÁRRENDEZÉSE?

Amennyiben a gépjármű helyreállítása gazdaságtalan, akkor gazdasági totálkárról beszélünk. Ebben az esetben kártérítésként a gépjármű káridőponti értékének roncsértékkel csökkentett összege kerül kifizetésre. A roncs értékesítésében károsult ügyfeleink segítségére

kívánunk lenni, ezért minden esetben vételi ajánlatot szerzünk be a roncs értékére vonatkozóan roncs-kereskedéssel foglalkozó cégektől, melyről írásban tájékoztatjuk a forgalmi engedély szerinti tulajdonost. A kártérítési összeg megállapításakor ezeket a vételi ajánlatokat vesszük figyelembe. A sérült gépjárművel természetesen mindig a károsult rendelkezik, de a Ptk. 6:463.§-ában foglaltak értelmében a károsultat kárenyhítési kötelezettség terheli. Az általunk közölt roncsértéknél alacsonyabb összegben történő roncsértékesítéshez – az értékesítést megelőzően – társaságunk írásbeli engedélyének beszerzése szükséges.

## ▶ HOGYAN LEHET BÉRGÉPJÁRMŰVET IGÉNYBE VENNI?

Az egyszerűbb ügyintézés érdekében az alábbiakban felsoroljuk azokat a szempontokat, illetve szükséges dokumentumokat, melyek alapján társaságunk elbírálja az igény jogosságát. (Szeretnénk megjegyezni, hogy a bérgépjármű igénybevétele nem automatikus, a csupán kényelmi szempontok miatti gépjárműbérlet a hazai bírói gyakorlat nem támogatja.)

A bérgépjármű igénybevétele az alábbi szabályok vonatkoznak:

- igénybevétele nélkül jövedelemvesztés merülne fel;
- a bérleti díj nem magasabb, mint a bérlet hiányában felmerülő jövedelemvesztés;
- tömegközlekedési eszközzel nem lehet megoldani a helyettesítést;
- a tömegközlekedési eszközök igénybevétele a károsult mozgáskorlátozottsága nem teszi lehetővé;
- a károsult tulajdonában nincs más gépkocsi;
- az útnyilvántartás szerint a sérült gépkocsi rendszeres használata kimutatható;
- a bérleti díj nem haladja meg az átlagos piaci bérleti díjakat;
- a bérelt gépkocsi kategóriája nem magasabb a sérült gépkocsi kategóriájánál.



bérgépjármű  
igénybevétele  
indokolt  
esetben



### **Nem téríthető a bérgepjármű költsége vagy az ügyfél annak csak egy részére jogosult az alábbi esetekben:**

- Nem téríthető meg a költség azon része, amely azért merült fel, mert a károsult nem tett eleget kárenyhítési kötelezettségének (Ptk. 6:463.S).
- Nem fizethető ki a sérült gépjármű optimális javítási időszükségletét meghaladó időtartamra eső bérlet költsége.
- A bérgepjármű költsége nem téríthető meg, ha az meghaladja az igénybevétel nélkül felmerült jövedelemvesztéséget. Ilyen esetben a biztosítónak – a kárenyhítési kötelezettség értelmében – a kisebb kárt, azaz a keresetvesztéséget kell megtérítenie.
- A költség azon része sem fizethető ki, amely az átlagos piaci bérleti díjakat meghaladó ár miatt merült fel.

### **A bérgepjárműre való jogosultság elbírálásához az alábbi dokumentumok szükségesek:**

- társaságunk bérgepjármű formanyomtatványa
- a sérült gépkocsi útnyilvántartása, illetve menetlevelei
- a károsult munkaszerződés másolata, illetve munkáltatói igazolás arról, hogy a munkaviszony feltétele a saját gépkocsi használata
- vállalkozók esetében: vállalkozói igazolvány másolata, szerződéses megbízások másolata

Jogosultság esetén a bérgepjármű költsége a következő szempontok szerint kerül megtérítésre:

- optimális javítási időre térül (Optimális javítási idő alatt az az idő értendő, amely a gépjármű javításához technológiailag szükséges. Az optimális javítási idő számításakor nem vehető figyelembe a javító kapacitásbeli hiányosságaiból és az alkatrészellátás zavaraiából eredő késedelem.)
- a gépkocsi bérleti díjából a futásteljesítménytől függően 15-20% guruló költség kerül levonásra

### **▶ MIKOR TÉRÍTHETŐ MEG A MEGSÉRÜLT GÉPJÁRMŰ SZÁLLÍTÁSI SZÁMLÁJA?**

Előfordulhat, hogy a jármű olyan mértékben megsérül, hogy azzal tovább közlekedni nem lehetséges. (Pl. kilyukad a hűtő, eltörik valamelyik futómű alkatrész, stb.) A biztosító ebben az esetben megtéríti a szükséges, és korrekt számításra alapuló szállítási költségét. Társaságunk a Fuvarozó Vállalkozók Országos Szövetsége (FUVOSZ) által megállapított tarifákat fogadja el. Több szállítási megtérítésére csak előzetes egyeztetés alapján van lehetőség.

### **▶ FINANSzíROZOTT GÉPJÁRMŰ ESETÉN MI A TEENDŐ?**

Amennyiben a gépjármű finanszírozott, kérjük szíveskedjen a kártérítés felvételére szóló meghatalmazást beszerezni a finanszírozótól. Bizonyos esetekben eltekintünk a finanszírozói meghatalmazás, illetve a törzskönyv bemutatásától (totálkár esetén azonban mindig szükség van rá, nem lehet eltekinteni tőle), de csak a forgalmi engedély vagy a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala Országos Járműnyilvántartás szerinti tulajdonosnak, illetve meghatalmazottjának történhet a kárkifizetés.

### **▶ MILYEN MÓDON TÖRTÉNHEK A KÁR KIFIZETÉSE?**

A kárkifizetés kérése szerint történhet:

- Postai úton (csak magánszemély részére).
- Banki átutalással: amennyiben rendelkezik lakossági folyószámlával, kérjük, a kár bejelentésekor a Gépjármű kárbejelentő formanyomtatványon jelölje meg A kártérítési összeg átutalása – pénzfelvételre szóló meghatalmazás alapján – a javító részére is történhet.



### ▶ ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK

Kérjük, hogy a szolgáltatási igény bejelentése előtt, a teljes körű tájékozódás érdekében, mindenképpen olvassa el a vonatkozó, hatályos biztosítási feltételeket, és **készítse elő szerződésszámát.**

### ▶ HOL JELENTHETEM BE A KÁROMAT?

Vagyonbiztosításával kapcsolatos kárát bejelentheti társaságunk TeleCentere (+36 1 467 3500) segítségével, interneten a [www.groupama.hu](http://www.groupama.hu) vagy a [www.groupamadirekt.hu](http://www.groupamadirekt.hu) címen, valamint bármely ügyfélszolgálati irodánkban írásban vagy személyesen.

### ▶ MENNYI IDŐN BELÜL KELL BEJELENTENEM A KÁRT?

A kárbejelentést a kár észlelését követően **legkésőbb 2 munkanapon belül meg kell tenni.**

### ▶ MIKOR ÁLLÍTHATOM HELYRE A KÁRT?

Felhívjuk figyelmét, hogy a **bejelentéstől számított ötödik munkanapig a károsodott vagyontárgy állapotán csak a kárenyhítéshez szükséges mértékben változtathat.**

### ▶ MILYEN ADATOK SZÜKSÉGESEK A BEJELENTÉSHEZ?

Vagyonkár esetén személyesen történő kárbejelentéskor kérjük, a Vagyon kárigény bejelentőtöltse ki. **Kérjük, hogy a nyomtatványon a kár helyszínén, időpontján, becsült összegén kívül az Ön, valamint felelősségi károk esetén a károsult telefonszámát is adja meg,** hogy kollégáink az igénybejelentésével kapcsolatban meg tudják Önt, illetve a károsultat keresni. A nyomtatványainkon feltüntetjük azokat a további dokumentumokat is, melyek a kárigény elbírálásához szükségesek.

VAGYON-  
BIZTOSÍTÁSOK



## ▶ MILYEN IRATOK SZÜKSÉGESEK A KÁROM RENDEZÉSÉHEZ?

**Minden, hatóság által is helyszínelte biztosítási esemény esetén (például tűz, robbanás, betörés, stb.), szükséges iratok**

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
A hatósági eljárást megindító dokumentum (feljelentés, tűzvizsgálati jegyzőkönyv, helyszínelési jegyzőkönyv stb.)	A biztosított által kiállított, az adott hatóság átvételi bélyegzőjével ellátott dokumentum; hatóság által kiállított dokumentum
A hatósági eljárás befejezését követően az erre vonatkozó jegyzőkönyv, jogerős határozat vagy bírósági ítélet másolata	Eljáró vagy területileg illetékes hatóság (pl. rendőrség), bíróság
Kárbejelentő nyomtatványa a kár okának, összegének megjelölésével, a károsodott vagyontárgyak felsorolásával	A kártérítési összeg felvételére jogosult személy (biztosított) vagy meghatalmazottja, kiskorú esetén törvényes képviselője
300 000 Ft feletti épületkár esetén a „Tulajdoni lap” másolata	Területileg illetékes földhivatal
300 000 Ft feletti épületkár és több tulajdonos esetén a tulajdonostársak hozzájáruló nyilatkozata a kifizetéshez	Tulajdonostársak
300 000 Ft feletti épületkár esetén a hitelező bank nyilatkozata	A hitelt nyújtó bank

## ■ Felelősségi károk esetén benyújtandó iratok

Benyújtandó dokumentum	A dokumentum kiállítója
Kárbejelentő	Biztosított
Indoklással ellátott felelősség-elismerő nyilatkozat	Biztosított
Amennyiben hatósági eljárás is történt, a hatósági eljárás befejezését követően az erre vonatkozó jegyzőkönyv, jogerős határozat vagy bírósági ítélet másolata	Eljáró vagy területileg illetékes hatóság (pl. rendőrség), bíróság

A kárt gyorsan és egyszerűen bejelentheti online, honlapunk „Írjon nekünk” menüpontjában, mely során a szükséges iratokat is feltöltheti. Személyesen történő kárbejelentés esetén a fenti dokumentumokat – ha azok rendelkezésre állnak – a „Vagyon kárigény bejelentő” nyomtatvánnyal együtt kell benyújtania az ügyfélszolgálati munkatársaink részére. Az eredeti dokumentumokat munkatársaink egy másolat készítése után azonnal visszaadják. A helyszíni szemlét követően a körülmények ismeretében a szakértő egyéb dokumentumokat is bekérhet. Ilyenek lehetnek a károsodott tárgyak dokumentumai, a helyreállításra vonatkozó költségvetés, számla, különböző szakvélemények stb.

## ▶ HOGYAN TÖRTÉNIK A KÁROM RENDEZÉSE?

Kárszakértő kollégánkkal történt egyeztetést követően, telefonos és videós kárrendezés esetén a kárügy az Ön segítségével és egyetértésével megállapított szolgáltatási összeggel lezárul. Egyéb esetben az Önnel egyeztetett időpontban sor kerül a helyszíni kárszemlére, ahol lehetőséget kell nyújtani a kár okának, mértékének ellenőrzésére. A szakértő részletes tájékoztatást ad az esetleges további teendőkről, várt dokumentumokról, a kárrendezési lehetőségről, mely a helyszínen látottak alapján kalkulált helyreállítási költség elfogadása vagy számlás kárrendezés lehet.

## ▶ MI TÖRTÉNIK, HA A KÉRT IRATOKAT NEM NYÚJTOM BE?

Amennyiben Ön nem nyújtja be a kárrendezéshez szükséges iratokat, akkor társaságunk befejezettnek tekinti a kárrendezési eljárást, és csak akkor szolgálat visszamenőleges hatállyal, ha Ön pótolja ezeket az igazolásokat. Ebben az esetben a késedelem miatt felmerült kamatot, egyéb költséget társaságunk nem fizet.

## ▶ MIKOR KAPOM MEG A KÁRTÉRÍTÉSI ÖSSZEGET?

Társaságunk szolgáltatása az egyes kártérítési igények teljes körű vizsgálatához szükséges utolsó dokumentum, nyilatkozat beérkezését követő 15 napon belül esedékes. Felhívjuk szíves figyelmét, hogy abban az esetben, ha a vonatkozó biztosítási szerződés hitel fedezeteként felajánlott ingatlanra (vagyontárgyra) szól, a szerződésen rögzített hitelező banki záradék alapján a szolgáltatási/kártérítési összeget a hitelnyújtó bank részben vagy egészben a fennálló tartozás kiegyenlítésére fordíthatja. Amennyiben a hitelt nyújtó pénzintézet igényt tart a megállapított szolgáltatási/kártérítési összeg egészére vagy meghatározott részére, akkor a biztosított részére vagy nem kerül sor kifizetésre, vagy csak a bank felé utalt összegben túli, a törlesztésre fordított és a megállapított szolgáltatási/kártérítési összeg közti különbséget kerülhet kifizetésre. A jogalap és az összegszerűség a szemlét követő felülvizsgálat függvényében változhat.



## AJÁNLATKEZELÉS

Kérdés	Válasz
Miért nem jött létre a biztosítási szerződés? Miért utasították el az ajánlatomat?	Az ajánlat felvétele nem a módozati feltételeknek megfelelően történt. Javasoljuk keresse meg üzletkötőjét, aki részletes felvilágosítással szolgál.
Mikor kapom meg a kötvényt?	A kötvényt az ajánlat feldolgozását követően küldjük meg ügyfeinknek.
Miért nem kaptam csekket, kötvényt?	Ennek leggyakoribb oka a hibás levelezési cím. Kérjük, vegye fel a kapcsolatot az üzletkötőjével a probléma tisztázása érdekében.
Miért vonják még az előzmény szerződésem díját, mikor új szerződést kötöttem (új ajánlat került felvételre)?	Amennyiben az újonnan tett ajánlathoz képest az előzménybiztosítás adataiban eltérés mutatkozik (más a szerződő vagy a biztosított, eltérő a kockázatviselés címe), akkor ajánlata új szerződésnéven került rögzítésre. Kérjük, keresse meg üzletkötőjét, kapcsolattartóját vagy a legközelebbi ügyfélszolgálati irodánkat, hogy a lehető leghamarabb orvosoljuk problémáját. Az indokolatlanul levont díjak visszautalásáról, jóváírásáról gondoskodunk.
Miért kapok csekket, mikor a csoportos beszedési megbízás az ajánlattal egyidőben aláírásra került?	Előfordulhat, hogy téves bankszámlaszám került a megbízásra, illetve egyéb probléma is felmerülhetett, ezért nem tudtuk csoportos beszedési megbízással levonni a biztosítási díját. Kérjük, szíveskedjen bármely ügyfélszolgálati irodánkban új csoportos beszedési megbízást adni, hogy szerződése az Ön által választott kényelmes díjfizetési móddal éljen tovább.

## GYAKORI KÉRDÉSEK

Kérdés	Válasz
Milyen számlára utalhatom a hátralékomat?	A biztosítási díjakat Ön a következő számlára utalhatja: 11794008-20071099 Kérjük, a közleményben minden esetben tüntesse fel <b>a szerződésszámát, a szerződő nevét, címét, gépjármű-biztosítás esetén a rendszámot</b> , hogy az utalt díját mielőbb az Ön szerződésére könyvelhessük.
Minden hónap 3-án kapok fizetést, kérem, hogy ekkor vonják le a biztosítási díjamat.	Sajnos ilyen egyedi igényeket egyelőre nem tudunk teljesíteni. A díjlehívások indítása központilag történik úgy, hogy az adott héten esedékes díjakat próbáljuk leemelni az ügyfelek számlájáról.
Befizettem a hátralékot, mégis leemelték a folyószámlámról. Miért?	Egy MNB rendelet értelmében a terhelés indítása és a tényleges terhelés napja között 5 munkanapnak el kell telnie az ügyfelek érdekében, tehát csak a 6. munkanapon terhelhetjük meg az ügyfelek számláját. Mivel ekkor már a díjlehívás a bankban várakozik, ezen idő alatt történt befizetéseket már nem tudjuk figyelembe venni. A túlfizetése nem vész el, azt a következő esedékes díjrészletébe beszámítjuk.
Befizettem a kötelezőm díját, de annak egy részét "fedezetlenségi" díjként könyvelték. Miért?	A kötelező biztosításnál először a fedezetlenségi (Mabisz) díj kerül kiegyenlítésre és csak annak rendezése után tudjuk a szerződésre elvárt díjként könyvelni az Ön befizetését.
Miért emelkedett meg a biztosítási díjam évközben?	Szerződése díjfizetési módjának Ön valószínűleg a díjlehívást választotta, mely díjkezdvezménnyel jár. Ilyenkor, ha a díjat a számla megszüntetése miatt, esetleg megbízás hiányában levonni nem tudjuk, akkor a szerződés díjfizetési módja átutalásos díjfizetésre módosul, melynél a díjlehívásra vonatkozó kedvezmény nem érvényesül, így a biztosítási díj magasabb lesz. A biztosítási díj emelkedésének azonban egyéb oka is lehet, pl. a szerződése megkötésekor Ön partnerkedvezményben részesült egy meglévő szerződésével kapcsolatban, ami időközben megszűnt. Kérjük, a kérdéssel kapcsolatban keresse fel ügyfélszolgálatunkat.

Kérdés	Válasz
Postai úton pénz érkezett. Nem tudom beazonosítani, csak annyi olvasható a közleményben, hogy „díjvissza”.	Valószínű, hogy szerződése megszűnt. Kérjük, szíveskedjen felkeresni ügyfélszolgálatunkat.
Társaságunknál leadtam a csoportos beszedési megbízásra vonatkozó felhatalmazásomat, a biztosításom díját mégsem vonják a számlámról.	Kérjük, szíveskedjen felkeresni ügyfélszolgálatunkat annak ellenőrzése érdekében, hogy felhatalmazását nyilvántartásba vettük-e, illetve a számlavezető bankjánál megtörtént-e az Ön megbízásának rögzítése.
Túlfizetésem van. Hogyan kaphatom vissza a díjat?	Kérjük, szíveskedjen írásban beküldeni nyilatkozatát, hogy mely számlaszámra vagy postai címre utalhatjuk vissza a túlfizetését.

Kiadványunk tájékoztató jellegű, nem tartalmazza a termékekkel kapcsolatos valamennyi információt, nem minősül ajánlattételnek. A teljes körű tájékozódás érdekében kérjük, mindenképpen olvassa el a vonatkozó biztosítási feltételeket, melyek tartalmazzák többek között a biztosító szolgáltatásának korlátozását, a kizárásokat és a mentesüléseket, valamint a visszavásárlási szabályokat. Az ügyfelek biztosítási panaszaikkal személyesen a biztosító ügyfélszolgálati irodáiban dolgozó munkatársaihoz fordulhatnak. Telefonon keresztül ezt a biztosító TeleCenter +36 1 467 3500 telefonszámán, elektronikus levélben a [www.groupama.hu](http://www.groupama.hu) weboldal „Írjon nekünk” menüpontjában, írásban az 1380 Budapest, Pf. 1049 levélcímen tehetik meg. A biztosító felett a szakmai felügyeletet a Magyar Nemzeti Bank (1013 Budapest, Krisztina körút 39.) látja el. A Groupama Biztosító Zrt. székhelye: 1146 Budapest, Erzsébet királyné útja 1/C